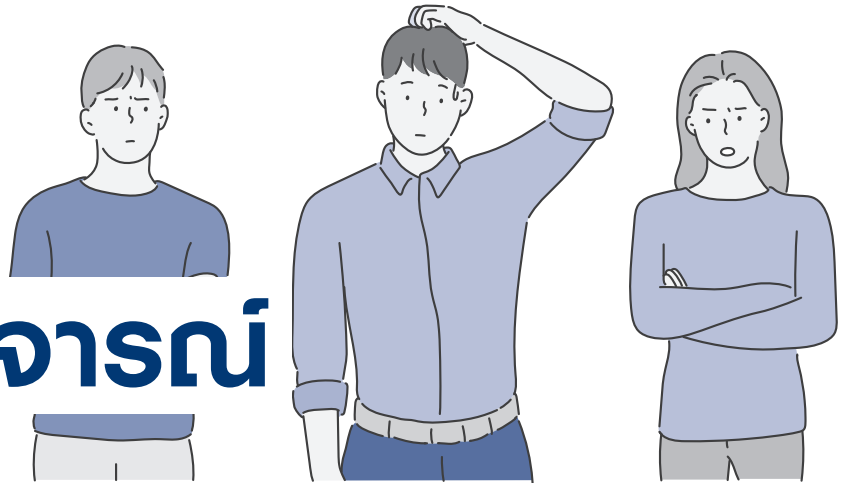


...

การรับมือกับ คำวิพากษ์วิจารณ์



| วิเชียร ตรีสุภาพกุล

การที่จะรับมือกับคำวิพากษ์วิจารณ์อย่างเป็นบวกนั้น ถือเป็นทักษะชีวิตที่สำคัญยิ่ง

ในบางกรณีของชีวิตของเรา หรือแม้แต่ในชีวิตการทำงาน ถึงจะทำงานอย่างมืออาชีพเพียงใด ย่อมหนีไม่พ้นการถูกตัดสิน วิพากษ์วิจารณ์ บางครั้งมันยากที่จะยอมรับ แต่ทั้งหมดทั้งปวง ล้วนขึ้นอยู่กับว่าจะตอบสนองอย่างไรหรือมีปฏิกิริยาอย่างไรต่อมัน

เราอาจใช้คำวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะบวก (Positive way) เพื่อปรับปรุงจุดอ่อน จุดบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดก็ได้ หรือในทางกลับกัน มองมันด้วยทัศนคติลบ มองว่ามันเป็นตัวบั่นทอน ลดความภูมิใจในตัวเองของเรา อีกทั้งยังเป็นต้นเหตุที่สร้างความเครียด ความกังวลใจ โทษะ หรือแม้กระทั่งก่อความก้าวร้าวให้เกิดขึ้น

เพราะฉะนั้น การรับมือกับคำวิพากษ์วิจารณ์อย่างเป็นบวกนั้น เราจะต้องมีความมั่นใจในตัวเอง มีคุณค่าในตนเอง และต้องมีทักษะในความยืดหยุ่น เราคงได้รู้จัก และผ่านตาเรื่องการปรับปรุงคุณค่าในตนเอง และประโยชน์ของการกล้าแสดงออกมาแล้ว

ถ้าจะว่าไปแล้ว การวิพากษ์วิจารณ์มี 2 ประเภท นั่นคือการวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงสร้างสรรค์ และการวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงทำลาย ดังนั้นแล้ว การเรียนรู้เพื่อจะตระหนัก และเข้าใจถึงข้อแตกต่างระหว่างทั้ง 2 ประเภทดังที่กล่าว จะสามารถช่วยให้เรารับมือ และดำเนินการกับมันได้อย่างเหมาะสม

“คนเขลาคนใดอาจกล่าววิพากษ์วิจารณ์ กล่าวหา กล่าวโทษ และร้องบ่น ก็ได้ แต่หากถือว่านั้นคือลักษณะนิสัย และความรู้จักควบคุมตัวเองของเขาได้หรือไม่แล้วไซ้ นั่นคือเรื่องที่เราควรเข้าใจ และให้อภัย” (เดล คาร์เนกี – วิธีชนะมิตร และสร้างอิทธิพลต่อผู้อื่น)

เมื่อเราถูกทำร้ายจากคนอื่น ย่อมเป็นเรื่องธรรมดาอยู่แล้วที่จะมีปฏิกิริยาตอบโต้ในลักษณะลบๆขอให้พิจารณาสักนิดเกิดว่าการโต้ตอบในเชิงลบๆ นั้นจะทำให้ตัวเราถูกมองว่าเป็นเช่นไร และที่สำคัญยิ่งกว่านั้นคือพวกเขาทำให้เรารู้สึกอย่างไร วิธีที่เรา รู้จักเลือกที่จะจัดการกับคำวิพากษ์วิจารณ์นั้นมีผลกระทบต่อชีวิตของเราได้หลากหลาย เพราะฉะนั้น มันจะเป็นการดีกว่าที่จะหาวิธีที่เราจะได้ประโยชน์จากคำวิพากษ์วิจารณ์ แล้วใช้มันให้เป็นคุณต่อเราในแง่ที่สร้างให้เรามีจุดแข็ง มีศักยภาพ และเป็นคนที่มีความสามารถมากขึ้น

คำวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงสร้างสรรค์ และทำลาย

ความแตกต่างระหว่างคำวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงสร้างสรรค์ และทำลายนั้นเป็นหนทางของการส่งมอบความคิดเห็น

ถึงแม้ว่า รูปแบบทั้งคู่กำลังทำร้ายความคิดเห็นของเรามากกว่าลักษณะนิสัยของเรา หรือความสามารถของเราก็ตาม ทว่าเมื่อบางคนกำลังให้คำวิพากษ์วิจารณ์เราในเชิงทำลาย แน่ขน่นอนมันอาจจะทำให้เราเจ็บปวด ทำให้ความภาคภูมิใจเราหวั่นไหว แล้วอาจก่อเกิดผลกระทบในทางลบกับตัวเราเองรวมทั้งความมั่นใจของตัวเราด้วย การวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงทำลาย นอกจากมันจะเป็นเพียงความคิดที่ไร้สาระจากคนผู้นั้นแล้ว มันยังสามารถเป็นความประสงค์ร้ายอย่างจงใจ และเต็มไปด้วยความเจ็บปวด การวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงทำลายในบางกรณี อาจก่อให้เกิดความโกรธเกรี้ยว และหรือความก้าวร้าวเกิดขึ้น

กล่าวอีกนัยหนึ่ง คำวิพากษ์วิจารณ์เชิงสร้างสรรค์ เป็นการชี้บอกระเด็นความบกพร่องหรือจุดอ่อนบางจุดของเรา อีกทั้งยังบอกให้เราได้ว่าควรพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ที่ไหน ประเด็นใด

เทคนิคสู่ความสำเร็จ

การวิพากษ์วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์จึงควรได้รับการมอง และพิจารณาว่ามีประโยชน์มีคุณค่าเพื่อใช้เป็น feedback ที่มีคุณค่า และสาระซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงตัวเราเองดีกว่าที่จะทำให้เราต้องลง

เมื่อการวิพากษ์วิจารณ์มีความสร้างสรรค์ ย่อมเป็นเรื่องง่ายตายมากขึ้นที่จะยอมรับ แม้ทราบดีอยู่แล้วว่ามันอาจจะทำให้เราเจ็บปวดบ้างก็ตาม แต่ขอให้อำไว้ว่า หากเราลองมองดูแบบจินตภาพบ่อยๆ ว่าจะเกิดอะไรขึ้นในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งแล้ว (scenario) เชื่อว่าคำวิพากษ์วิจารณ์อาจถูกนำมาใช้เป็นประโยชน์แก่เราได้อย่างมากเลยทีเดียว

“คนใดหากปฏิเสธการยอมรับข้อผิดพลาดบกพร่องของตนแล้วไซ้ ผู้นั้นย่อมไร้ทางประสบความสำเร็จ”

การปฏิบัติต่อคนวิพากษ์วิจารณ์

คนบางคน ชอบวิพากษ์วิจารณ์เป็นนิสัย เป็นชีวิตจิตใจ และไม่รู้ตัวด้วยซ้ำว่าไปทำให้คนฟังหรือคนอื่นมีความรู้สึกเจ็บช้ำ

ถ้าเรารู้จักคนๆ นั้นดีว่าชอบวิพากษ์วิจารณ์ไปเสียทุกเรื่อง ก็จงอย่าไปเอาคำวิพากษ์วิจารณ์ของเขามาเป็นสาระ เพราะนี่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของลักษณะนิสัยของเขา ถ้าหากเราฟังคำวิพากษ์วิจารณ์เชิงลบมาเป็นสาระ มันก็อาจทำให้เราเจ็บช้ำ ขุ่นเคืองใจ และโกรธต่อคนๆ นั้น ซึ่งรังแต่ทำลายสัมพันธภาพได้

จำไว้ว่า คนที่วิพากษ์วิจารณ์ทุกเรื่องราว หรือสร้างความรังเกียจจนทำให้คนอื่นเจ็บช้ำ เป็นบุคคลที่ควรได้รับความช่วยเหลือ-หาใช่เราไม่!

แล้วเราจะตอบโต้ต่อคำวิพากษ์วิจารณ์นั้นๆ ได้อย่างไร ก็ขึ้นอยู่กับว่าลักษณะของคำวิพากษ์วิจารณ์นั้น ว่ามันมีมาจากอะไร

ข้อสำคัญที่ต้องจดจำคือไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดอย่าตอบสนองด้วยโทสะ เพราะมันจะเป็นเหตุให้เกิดเรื่องราว และก่อความรู้สึกแค้น ขื่น อีกทั้งเป็นไปได้ที่ภาพลักษณ์ของเราจะเสียหายโดยปริยาย

พยายามรักษายืนอยู่ในอาการสงบ และปฏิบัติตอบด้วยความนับถือและอย่างเข้าใจ สิ่งนี้จะช่วยให้สถานการณ์ตึงเครียดเบาบางลง และมีศักยภาพพอที่จะทำให้สถานการณ์คลี่คลายลง นี่คือการแสดงว่าเราเป็นคนเข้มแข็งพอ และพยายามที่จะไม่ตกเป็นเหยื่อจงอย่าใช้อำนาจเป็นเหตุผลในการตอบโต้ที่เดียว หากเราทำทนายบุคคลอื่น เราอาจเริ่มต้นด้วยการโต้เถียงซึ่งบางที่อาจไม่จำเป็นเลย

ถ้าหากรู้สึกยากเหลือเกินกับการรับมือกับคำวิพากษ์วิจารณ์ เราอาจต้องหาความรู้วิธีบริหารความโกรธไว้บ้างก็ดี น่าจะช่วยบริหารจัดการความโกรธได้

ถ้าหากเรารู้สึกว่า ทำท่าจะเสียการควบคุมตนเอง ควบคุมตัวเองไม่อยู่ หรืออาจพูดหรือลงมือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจสร้างความเสียหายขึ้นมา ก็ให้เดินออกจากจุดนั้นทันที ถ้าหากเรากำลัง

ประชุมอยู่ในสถานที่ทำงาน ขอให้กล่าวคำขอโทษอย่างสุภาพก่อน แล้วเดินเลี้ยวออกจากที่ประชุมนั้น จนกระทั่งเรารู้สึกผ่อนคลายเย็นใจลงบ้างแล้วจึงค่อยรวบรวมสติแล้วกลับเข้าที่ประชุมใหม่ แม้อาจจะมีคำวิพากษ์วิจารณ์ลบๆ จากบางคนทำให้เราเจ็บปวด มันจะยิ่งปวดใจมากขึ้นเพียงใดหากยอมให้คำวิพากษ์วิจารณ์นั้นมาทำลายความมั่นใจของเรา เพราะฉะนั้น จงปลีกตัวออกมาบ้างก็ดี

สกัดคำวิพากษ์วิจารณ์ทิ้ง

พวกเรามักกลัวการทำข้อผิดพลาดได้ตลอดเวลา เพราะนี่คือธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อเราดำเนินชีวิต ย่อมมีโอกาสมากมายที่จะเรียนรู้และพัฒนาปรับปรุงตัวเอง เพราะฉะนั้น ไม่ว่าคำวิพากษ์วิจารณ์ใดที่พุ่งเป้ามาที่เรา ขอจงวิเคราะห์เพื่อหาบางอย่างที่เราอาจเรียนรู้จากมัน ยกตัวอย่างงานที่เราทำอยู่ไม่ว่าจะในด้านวัตถุ สิ่งของ งานในด้านสถานศึกษา หรือในงานสังคมก็ตาม ขอให้ถือว่าคำวิพากษ์วิจารณ์เป็นช่องทางหนึ่งในการช่วยปรับปรุงตัวเราดีกว่า เมื่อมีใครโจมตีลักษณะเรา จนยากที่จะยอมรับ แต่ทว่ามันก็ไม่ได้หมายความว่าเราควรจะมีเมินเฉยต่อมัน

ด้วยประการฉะนี้ จึงมีความอดทนอดกลั้นต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ที่พุ่งเป้ามาที่เรา แม้มันจะไม่เห็นผลสักเท่าไรตลอดเวลา กล่าวโดยรวมแล้ว มันก็มีข้อที่เป็นจริงอยู่ในคำวิพากษ์วิจารณ์นั้นๆ แม้มันอาจจะฟังดูเลวร้าย และขมขื่นอยู่บ้างก็ตาม บ่อยครั้งที่กรณีทำงานนี้อาจจะสะท้อนถึงลักษณะนิสัยของเราบ้าง แต่ก็เบบมองจากคนอื่น ณ เวลานั้นๆ วิธีหนึ่งคือถอยหลังออกมาแล้วพยายามมองเรื่องราวต่างๆ ด้วยมุมมองของคนอื่น บางทีอาจจะถามเพื่อนฝูง โดยขอให้บอกความเห็นด้วยความซื่อสัตย์และสุจริตใจ แล้วใช้คำวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีปัญญา ฉลาด และถือเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็ไม่เลว ลองดูว่าเป็นไปได้หรือไม่ที่จะเรียนรู้เพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยจะเป็นไร ว่าคนอื่น ๆ ยอมรับเราได้อย่างไร บางทีเราอาจจะสามารถใช้คำวิพากษ์วิจารณ์ มาปรับปรุงพัฒนาทักษะการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้คนรอบข้าง คนใกล้ชิด ได้อีกโข ทั้งนี้เราต้องยอมรับด้วยความรู้สึกที่เป็นกลาง เชื่อว่าจะ เป็นประโยชน์ต่อตัวเราเอง

สรุป

เมื่อเราเรียนรู้จากความผิดพลาด ก็ต้องรู้จักเรียนรู้วิธีการรับมือกับคำวิพากษ์วิจารณ์อย่างเป็นบวก นี่คือวิถีทางเดียวที่เราสามารถปรับปรุงความสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นด้านส่วนตัวหรือสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และอื่นๆ ได้